

## Praktijk 3: “Wanneer vertrouwen niet vanzelfsprekend is”

samenvatting

### **Aanleiding praktijkonderzoek:**

Tijdens het vooronderzoek hebben wij het onderwerp, wederzijdse vertrouwensrelatie, onderzocht tussen het gehele team en cliënten. Uit interviews met betrokkenen bleek de wederzijdse vertrouwensrelatie binnen het gehele team niet optimaal. Dit heeft mogelijk (in)direct invloed op de wederzijdse vertrouwens- en behandelrelatie met de cliënten.

### **Onderzoeksvraag:**

- Hoe kan het multidisciplinair team bij de cliënten een behandelrelatie op basis van vertrouwen ontwikkelen?

### **Innovatief product – communicatiemodel:**

Als innovatief product is er een communicatiemodel ontwikkeld. Er zijn twee Agile-werkvormen gecombineerd in een illustratie om tot wederzijds vertrouwen te komen. Allereerst worden er individuele onderwerpen middels de start-stop-continue methode geanalyseerd. Daarna worden deze onderwerpen in teamverband gekozen en middels de Kanban-methode uitgezet. De uitwerking wordt visueel weergegeven in het Kanbanboard. Daarna wordt het communicatiemodel geëvalueerd en opnieuw doorlopen binnen teamvergadering. Tijdens dit praktijkonderzoek bleek dat de wederzijdse vertrouwens- en behandelrelatie bevorderd is, zowel bij cliënt- als teamniveau.

Chantal van Hout  
Laura Centen